

# Reklamační řád

Mgr. Petra Laiblová,

Provozovna Nemocnice s poliklinikou Kralupy nad Vltavou Mostní 934, 278 01 Kralupy nad Vltavou 1

Reklamační řád, platný od 16. 10. 2023.

IČ: 17490383

DIČ: CZ8257043806

Lužická 42, Nelahozeves Lešany 277 51

Tel.: +420 733 673 504

E-mail: [masazesvuni@seznam.cz](mailto:masazesvuni@seznam.cz)

[www.masazesvuni.cz](http://www.masazesvuni.cz)

## 1. Předmět

Tento reklamační řád upravuje podmínky, způsob a rozsah uplatňování práv klienta z vadného plnění, které vyplývá z odpovědnosti firmy Mgr. Petra Laiblová, se sídlem Lužická 42, Nelahozeves Lešany 277 51, IČ: 17490383, DIČ: CZ8257043806 za vady poskytnutých masérských služeb v provozovně Nemocnice s poliklinikou Kralupy nad Vltavou Mostní 934, 278 01 Kralupy nad Vltavou 1

## 2. Uplatňování reklamací

Vzhledem k charakteru poskytovaných služeb je nutné reklamaci uplatnit již během čerpané služby nebo neprodleně po jejím částečném nebo plném uskutečnění. Na pozdější reklamace nemůže být brán zřetel. Kladně nemohou být vyřízeny ani ty reklamace vad, do kterých bylo zasahováno dalšími osobami (např. oprava služby v jiném salonu). Reklamaci lze uplatnit také u služeb, které vinou poskytovatele nebyly klientovi poskytnuty vůbec, ačkoli byly klientem řádně objednány a předem zaplaceny a klient se řádně dostavil k jejich odběru v prokazatelně předem domluveném termínu. Při reklamaci je klient povinen uvést a občanským průkazem či jiným obdobným dokladem doložit své jméno, příjmení, datum narození a adresu, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, a to sepsáním reklamačního listu. V případě ústního podání reklamace je zástupce provozovatele masáží povinen sepsat s klientem reklamační list a v něm klientovi vydat potvrzení o přijetí reklamace. Reklamační list podepíše provozovatel masáží i klient, který svým podpisem vyslovuje souhlas s obsahem reklamačního protokolu.

Klient je při podávání reklamace povinen doložit:

- doklad o prodeji služby (příjmový doklad, faktura s dokladem o platbě),
- důkazy o vadnosti poskytovaných služeb,
- podrobný popis závady,
- upřesnění kdy byla vadná služba poskytnuta,

- případné další okolnosti a doklady podstatné pro vyřízení reklamace,
- preferovaný způsob zaslání vyjádření provozovatelem – e-mail, poštovní adresa atd.

### **3. Vyřizování reklamací**

Provozovatel masáží je povinen klientovi vydat prostřednictvím reklamačního listu potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je jejím obsahem a jaký způsob vyřízení reklamace je klientem požadován. Provozovatel masáží je povinen po potřebném prozkoumání skutkových okolností rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace klientem, pokud s klientem nebude dohodnuta lhůta delší.

### **4. Způsob vyřízení reklamace**

V případech, kdy je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, spočívá vyřízení reklamace v bezplatném odstranění vady poskytnuté služby nebo v případech, kdy je to možné i v poskytnutí náhradní služby, jež souvisí s plněním služby. V případech, kdy je reklamace posouzena jako nedůvodná, budou důvody zamítnutí reklamace písemně sděleny klientovi. V ostatním platí pro reklamace ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména pak občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele.

Reklamační řád je umístěn na viditelném místě v provozovně: Nemocnice s poliklinikou Kralupy nad Vltavou Mostní 934, 278 01 Kralupy nad Vltavou 1 a na [www.masazesvuni.cz](http://www.masazesvuni.cz).

Práva z vadného plnění lze uplatnit:

IČ: 17490383

DIČ: CZ8257043806

Lužická 42, Nelahozeves Lešany 277 51

Tel.: +420 733 673 504

E-mail: [masazesvuni@seznam.cz](mailto:masazesvuni@seznam.cz)

[www.masazesvuni.cz](http://www.masazesvuni.cz)

nebo

Provozovna Nemocnice s poliklinikou Kralupy nad Vltavou Mostní 934, 278 01 Kralupy nad Vltavou 1

Za provozovatele masérských služeb: Mgr. Petra Laiblová

Kralupy n. Vltavou, 16. 10. 2023